

**PELAKSANAAN FUNGSI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK**

S K R I P S I

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



TAUFIQ
NIM: 10927006583

PROGRAM S1
JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Soebrandis KM. 15 Tampan Pekanbaru – Riau No. TELP. 0761-561645
Fax, 0761-562052, Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektorat@

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul “PELAKSANAAN FUNGSI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI RIAU DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK” Yang ditulis oleh:

Nama : TAUFIQ
NIM : 10927006583
Jurusan : ILMU HUKUM

Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Sarjana Program S1 pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 26 Juni 2014
Bertepatan : 28 Sya'ban 1435 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).

Pekanbaru, 3 Agustus 2014

Dekan Fakultas Syairah dan Hukum



Dr. H. Akbarizan, M.Ag. M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

SEKRETARIS

Drs. H. Ahmad Darbi B, M.Ag
NIP. 19520508 198303 1 003

Mawardi, S.Ag. M.Si
NIP. 19720809 199903 1 004

PENGUJI I

PENGUJI II

Lysa Angraini, SH.MH
NIP. 19790131 200604 2 003

M. Ikhsan, M.Ag
NIP. 19691012 199703 1 005

ABSTRAK

Berdasarkan undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman, dijelaskan bahwa salah satu peranan ombudsman adalah mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Dalam pasal 4 point b undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman dijelaskan bahwa ombudsman juga berperan dalam pembantuan meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang makin baik namun dalam kenyataan yang terlihat, bahwa seiring dengan berjalannya waktu yang sudah hampir empat belas tahun sejak ombudsman didirikan pertama kali, masyarakat tidak begitu memahami dan merasakan tentang peranan ombudsman itu sendiri, Sehingga komisi ombudsman terkesan berjalan di tempat.

Penelitian yang penulis teliti ini menetapkan, masalah pokok yaitu tentang Fungsi Ombudsmaan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Pengawasan Pelayanan Publik dan kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik. Metode yang digunakan dalam peneltian ini dilihat dari sudut jenisnya tergolong kedalam jenis penelitian Sosiologis Empiris yaitu Penelitian Untuk mengetahui Efektivitas Hukum, Sedangkan jika dilihat dari sudut sifatnya, maka penelitian ini bersifat deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fungsi Ombudsmaan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Pengawasan Pelayanan Publik, Berkaitan dengan fungsi yang dimiliki oleh ombudsman daerah adalah sama dengan fungsi ombudsman nasional, yaitu sama-sama merupakan lembaga atau institusi pengaduan masyarakat terhadap tindakan aparaturn pemerintahan atau pejabat pelayanan publik yang diindikasikan melanggar hak-hak masyarakat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Dalam Pelaksanaan pengawasan Pelayanan Publik, pelayanan publik di provinsi riau masih variatif, dalam arti ada sebagian pelayanan yang sudah baik tapi ada juga sebagian yang masih belum baik, dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu, senantiasa dihadapkan dengan berbagai macam kendala dan hambatan, yaitu faktor Peraturan Perundang-undangan yang kurang tegas, faktor kurangnya pengetahuan Masyarakat serta faktor anggaran dan kurangnya Personil di Lembaga ombudsman Perwakilan Provinsi Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat dan salam buat teladan ummat sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan segenap pengorbanan, beliau berhasil mengantarkan umat manusia kejalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang sangat berharga. Oleh karena itu selayaknya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ayah dan Ibu yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang , kesabaran, do'a dan motivasi yang sangat berharga hingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga allah memberkahi hidup ayahanda dan ibunda di dunia dan akhirat. Juga kepada seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Rektor UIN Suska Riau, Prof. DR. H. Munzir Hitami, MA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.

3. Bapak DR. H. Akbarizan, MA. M.Pd, Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum beserta Jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Drs. Arifuddin, MA selaku penasehat akademis yang banyak memberikan kepada penulis dibidang akademis.
5. Ketua Jurusan Ilmu Hukum, Ibu Hj. Nuraini Sahu, SH. MH, dan sekretaris jurusan, Bapak H. Maghfirah, MA, Staf Jurusan Ilmu Hukum, Bapak M. Ilham. SH.
6. Terima Kasih tidak terhingga kepada bapak H.Ismardi, M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, ilmu serta masukan-masukan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat kepada penulis.
8. Staf karyawan/I Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUSKA RIAU
9. Sahabat penulis, dan semua anggota kelas Ilmu Hukum II angkatan 2009. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan bantuannya. Serta teman-teman seperjuangan Mahasiswa/I Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.

Untuk itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 23 Juni 2014

Taufiq

DAFTAR ISI

ABSTAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
E. Kerangka teori	9
F. Metode Penelitian	14
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II : TINJAUAN LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Ombudsman di Provinsi Riau.....	19
B. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau	20
C. Susunan Struktur Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau	21
BAB III: TINJAUAN TEORITIS	
A. Pengertian Ombudsman.....	23
B. Fungsi dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia.....	26
C. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.....	27
D. Perbandingan Ombudsman Republik Indonesia menurut Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 dan Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 serta Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
1. Pelaksanaan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Pengawasan Pelayanan Publik.....	48

2. Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan

Provinsi Riau Dalam Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik.... 60

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 70

B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA